

Обслуживание и ремонт автомобилей в автосервисе

Взаимоотношения автовладельца и сервисмена регулируются двумя основными законами: Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств» и законом «О защите прав потребителей».

При обращении в автосервис желательно составить три основных документа - договор, заказ-наряд и акт приема-передачи машины.

Договор - это главный документ, который должен быть при любых обстоятельствах. Иначе сложно доказать в случае тяжб, что именно сервис причинил вам ущерб, а не вы сами сделали вмятину или поцарапали свою машину за углом. В договоре должны быть обозначены: основные данные об исполнителе и заказчике, марка машины, её модель, регистрационный номер, список выполняемых работ, перечень запчастей, если их предоставил заказчик и сроки выполнения заказа. Соглашение должно быть подписано обеими сторонами.

При передаче машины в автосервис должен быть составлен акт приема-передачи. В акте приема-передачи следует указать: комплектацию автомобиля, наличие магнитолы, колонок, ковриков и всего, что вы считаете ценным; имеющие место царапины, сколы, вмятины, иные повреждения. Попросите приемщика внимательно осмотреть автомобиль и в акте под описанием имеющихся дефектов внесите запись о том, что других повреждений нет. Имеет смысл вписать в акт точный пробег вашего автомобиля. Согласно п. 36 в постановлении о правилах оказания услуг, владелец авто вправе потребовать полного возмещения двукратной стоимости автомобиля или потребовать аналогичный автомобиль в случае повреждений.

Также имеет смысл сфотографировать аккумулятор и дату выпуска своих покрышек. К сожалению, есть еще недобросовестные мастера, и они могут поставить вам колеса с такими же дисками, но более изношенной резиной (естественно, того же производителя и той же модели). Это может случиться в автосервисах, специализирующихся на ремонте и обслуживании автомобилей определенных марок.

Дата изготовления выдавлена на боковине шины. Последние две цифры это год выпуска. Предыдущие две – неделя этого года.

Следующий момент. Если на вашем авто установлены секретки – деактивируйте их. Работникам автосервиса не обязательно о них знать, но также эти устройства не должны создавать помех мастерам при ремонте. Разблокируйте механические блокираторы капота, руля, коробки передач, ключи оставьте у себя. У вас дополнительно установлена сигнализация? Переведите и её в неактивное состояние, снимите брелок, отдайте только ключ от замка зажигания.

При кузовном ремонте закройте салон полиэтиленом или тряпками, туда может попасть пыль от шпаклевки. Такая мера предосторожности избавит вас от дальнейшей процедуры химчистки салона.

Мастера ремонтного предприятия не имеют права выполнять дополнительные услуги и ставить не указанные в договоре автозапчасти, не предупредив об этом владельца. Пусть даже для этого нужно, чтобы автомобилист лишний раз приехал и подписал документ ещё раз.

Договор по телефону не имеет никакой силы. И в случае разбирательств - будет виноват уже мастер. В автосервисах вошло в практику сначала ставить необходимые детали, а потом сообщать об этом владельцу в ходе приема машины. Знайте, вы абсолютно обоснованно можете не платить за такие услуги - вас никто не предупредил.

Еще одна хитрость автосервисов. Многие владельцы ремонтных предприятий хотят обезопасить себя. Если автовладелец сам предоставляет необходимые детали - они говорят о том, что не несут ответственности за автозапчасти заказчика. На самом деле, мастера должны проверить исправность таких деталей и сообщить об этом владельцу.

Если при осмотре машины в ходе приема вы обнаружили повреждения, которых ранее не было, то это нужно зафиксировать в акте приёма-передачи. Гражданский кодекс, а именно статья 724 гласит о том, что даже если вы обнаружили недостатки ремонта после того как покинули стены автосервиса, вы вправе требовать их устранения в течение гарантийного срока работ. В случае, когда такой срок не указан - смело обращайтесь в течение 2-х лет.

Сначала проверяйте работу, и только потом подписывайте документ. Ещё несколько важных моментов. Если вы не забрали свой автомобиль в день указанный в договоре, автосервис начинает отсчитывать каждыйдневный процент за хранение вашей машины. Если автосервис не уложился в оговоренный срок, вы можете требовать оплату пени в размере 3% стоимости оказания услуги за каждый день или час. Если вы обнаружили недостатки ремонтных работ, здесь имеют место быть четыре варианта: бесплатное устранение недостатков, уменьшение стоимости за работу, бесплатное повторное оказание услуг и возмещение расходов, в случае, если вы ремонтировали автомобиль своими силами.

Вывод: всегда документируйте все манипуляции, а лучше всего обращайтесь в надежные автосервисы, зарекомендовавшие себя, и имеющие положительные отзывы.

По вашему требованию автомастерская обязана составить смету. Аналогично и автомастерская может потребовать составление сметы. Подтверждая смету подписью, она становится частью договора. Автосервис должен уведомить вас о превышении сметы, если потребовалось оказать дополнительные услуги. Если при этом вы не согласились на выполнение дополнительных услуг, то автосервис может отказаться от исполнения договора и потребовать оплаты оказанной услуги и/или выполненных работ. Если вас не уведомили о превышении сметы, то и потребовать от вас оплаты более установленной оплаты они не имеют права.

Если между вами и автомастерской возникли трения по поводу качества выполненных работ, то необходимо произвести независимую оценку. Экспертиза изначально проводится за счет автомастерской. Требование вызова независимой экспертной оценки может быть как потребителя, так и автомастерской. Если не было зафиксировано нарушений договора и исполнитель выполнил все установленные условия, то полностью все издержки несет то лицо, по чьей инициативе проводилась проверка. Если стороны договорились между собой о проведении независимой оценки, то расходы делятся между сторонами поровну.

Права потребителя при ремонте транспортного средства.

Вы имеете право наблюдать за ходом работ и оценивать их качество, к примеру наблюдение хоть от этапа погрузки на двухстоечный подъемник и заканчивая полной передачей Вам вашего автомобиля, при условии не вмешательство в рабочий процесс исполнителя. А автосервис обязан обеспечить вам возможность нахождения в производственных помещениях.

Вы имеете право в любое время расторгнуть договор, заплатив за выполненные работы, которые были произведены до момента расторжения. Только при полной оплате всех работ вы имеете право получить свой автомобиль.

При получении машины вы должны провести полную проверку ее технического состояния, объем работ и качество, функционирование элементов, подвергавшихся замене или ремонту. Если вы обнаружили несоответствие договору, неустановленная замена деталей, отсутствие запчастей или/и другие недостатки, то необходимо немедленно выразить претензии автомастерской. Все недостатки в обязательном порядке должны быть отмечены в акте приема-передачи. Если вы напишете, что замечаний нет, то в дальнейшем вам будет трудно доказать, что они имели место. Не нравится покраска, качество ремонта или работа автомобиля – смело опишите свои претензии! Если был выявлен брак при выполнении работ не сразу, и он не мог быть обнаружен при обычной проверке, или если автосервис скрыл брак, то тогда при обнаружении необходимо сообщить автомастерской в разумный срок в письменной форме.

В случае полной или частичной утраты вашего транспортного средства, запасных частей или расходных материалов автосервис обязан в течение 3-х дней отдать вам другой автомобиль, запчасти или материалы аналогичного качества или возместить вам стоимость вашего имущества в двукратном размере, при этом так же возместить ваши расходы.

Если вы считаете, что был нарушен договор, то вы имеете право требовать назначения независимой оценки.